

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА

ПРОГРАМА І РОБОЧА ПРОГРАМА  
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
**«ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ»**

(для студентів 3 курсу заочної форми навчання напряму підготовки 6.020107  
«Туризм»)

ХАРКІВ - ХНАМГ - 2011

Програма і робоча програма навчальної дисципліни «Організація послуг харчування» (для студентів 3 курсу заочної форми навчання напряму підготовки 6.020107 «Туризм») / Харк.нац.акад.міськ.госп-ва; уклад.: к.т.н., доц. А. І. Усіна, І. С. Баландіна – Х.: ХНАМГ, 2011. – 36 с.

**Укладачі:** к.т.н., доц. А. І. Усіна,

ас. І. С. Баландіна

**Рецензент:** проф., д. е. н. І. М. Писаревський

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,  
протокол № 7 від 25.02.2011 року

## ЗМІСТ

|  |    |
|--|----|
| Вступ  | 4  |
| 1. Програма навчальної дисципліни  | 6  |
| 1.1. Мета, предмет та місце дисципліни                                     | 6  |
| 1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни (відповідно до стандартів ОПП) | 6  |
| 1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги  | 7  |
| Рекомендована основна навчальна література                                 | 7  |
| 1.5. Анотація програми навчальної дисципліни                               | 7  |
| 2. Робоча програма навчальної дисципліни                                   | 10 |
| 2.1. Кваліфікаційні вимоги до студентів у сфері ресторанних послуг         | 10 |
| 2.2. Тематичний план навчальної дисципліни                                 | 10 |
| 2.3. Зміст навчальної дисципліни за змістовими модулями                    | 13 |
| 2.4. Плани лекцій  | 16 |
| 2.5. Плани семінарських та практичних занять                               | 17 |
| 2.6. Індивідуальне завдання  | 19 |
| 2.7. Самостійна робота студентів   | 20 |
| 2.8. Контрольні запитання для самодіагностики                              | 23 |
| 2.9. Індивідуально-консультативна робота                                   | 27 |
| 2.10. Методики активізації процесу навчання                                | 28 |
| 2.11. Система поточного та підсумкового контролю знань студентів           | 29 |
| 2.12. Список літератури  | 34 |
| 2.12.1. Нормативно-правові акти  | 34 |
| 2.12.2. Основні підручники й навчальні посібники                           | 34 |
| 2.12.3. Додаткова література   | 34 |
| 2.12.4. Ресурси мережі Internet  | 35 |

## ВСТУП

Метою викладання дисципліни “Організація послуг харчування” є формування у студентів комплексу знань щодо історичного розвитку ресторанного бізнесу та його перспектив у сучасних умовах, особливостей організації основного та допоміжного виробництва, робочих місць та раціональної організації праці робітників виробничої та обслуговуючої ланки в закладах ресторанного господарства, основ організації послуг з харчування та обслуговування у закладах ресторанного господарства, а також навчити їх застосовувати отримані знання при вирішенні різнопланових та конкретних завдань з організації роботи кожної ланки закладів ресторанного господарства.

Завдання дисципліни полягає в набутті спеціальних знань та практичних навичок з визначення складу функцій та виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства, визначення потреб підприємства в сировині та предметах матеріально-технічного забезпечення, в розробці виробничої програми підприємств, графіків праці робітників виробництва та обслуговуючого підрозділу закладів ресторанного господарства, виявлення резервів підвищення ефективності використання робочого часу, уміння бути підприємливими, ініціативними при вирішенні різнопланових питань з організації послуг харчування в закладах ресторанного господарства.

Дисципліна базується на знаннях, які студенти отримали, вивчаючи фундаментальні та професійно-орієнтовані дисципліни.

У дисципліні поєднується вивчення теоретичних питань з основ організації роботи основного та допоміжного виробництва, а також основ організації торговельного підрозділу закладів ресторанного господарства, як складових загального процесу надання послуг з організації харчування та обслуговування.

Вивчення дисципліни “Організація послуг харчування” спрямоване на те, щоб студенти засвоїли логічний зв’язок усіх підсистем підприємства та їх вплив на ефективність усієї системи.

Дисципліна формує у студентів якості майбутнього керівника підприємства та кваліфікованого менеджера і підготує їх до розв’язань практичних питань в нових умовах господарювання.

Для формування знань та умінь фахівця рекомендується співвідношення різних форм навчання: лекцій, практичних та семінарських занять.

Програма впроваджена відповідно до навчального плану та кваліфікаційної характеристики спеціальностей.

# **1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Програма навчальної дисципліни „Організація послуг харчування” розроблена для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр напряму підготовки **6.020107** - „Туризм”.

## **1.1. Мета, предмет та місце дисципліни**

Головною метою курсу є формування у студентів системних знань з питань організації основних та допоміжних процесів виробництва, його складових, оперативного управління виробництвом, раціональної організації праці, основ організації обслуговування споживачів.

Завданням вивчення дисципліни є теоретична та практична підготовка фахівців з таких питань:

- сучасна класифікація та типізація закладів ресторанного господарства;
- терміни та визначення галузі;
- раціональне розміщення мережі закладів ресторанного господарства;
- загальна та виробничо-торговельна структура закладів;
- організація постачання ресторанного господарства;
- організація складського, тарного та транспортного господарства;
- організація робочих місць у закладах ресторанного господарства;
- раціональна організація праці в ресторанному господарстві;
- основи організації обслуговування в закладах ресторанного господарства;
- основні вимоги до виробничого і обслуговуючого персоналу закладів ресторанного господарства.

Предметом вивчення дисципліни “Організації послуг харчування” є загальні принципи організації основних та допоміжних підрозділів виробництва, організації постачання закладів у сучасних умовах, організації виробничого процесу, робочих місць, організації трудових процесів, оперативного управління виробництвом, основ організації обслуговування споживачів різних типів

підприємств ресторанного господарства.

Місце дисципліни в структурно-логічній схемі підготовки фахівця

| Перелік дисциплін, на які<br>безпосередньо спирається<br>вивчення даної дисципліни | Перелік дисциплін, вивчення яких<br>безпосередньо спирається<br>на дану дисципліну |
|--|--|
| Вступ до гостинності   | Технологія ресторанних послуг  |
| Етика і естетика   |  |
| Санітарія і гігієна  |  |

## **1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни (відповідно до стандартів ОПП)**

### **Модуль 1. Організація послуг харчування**

Змістові модулі (ЗМ):

#### ***ЗМ 1.1. Організація виробництва послуг на підприємствах ресторанного господарства***

Укрупнені навчальні елементи:

1. Предмет, мета, зміст курсу.
2. Особливості організації роботи та типи закладів ресторанного господарства.
3. Організація допоміжного виробництва закладів ресторанного господарства.
4. Теоретичні основи організації виробництва закладів ресторанного господарства.

#### ***ЗМ 1.2. Організація праці та обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства***

1. Раціональна організація праці в закладах ресторанного господарства.
2. Основи організації обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.

### 1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги

| Вміння<br>(за рівнями сформованості)<br>та знання   | Сфери діяльності<br>(виробнича,<br>соціально-<br>виробнича, соціаль-<br>но-побутова) | Функції діяльності<br>у виробничій сфері<br>(проектувальна, організаційна,<br>управлінська, виконавська,<br>технічна, і т. ін.) |
|---|--|---|
| За результатами оцінки й атестації робочих місць розробляти раціональні схеми, їх планування та організації | виробнича  | організаційна   |
| Співпрацювати з державними та громадськими інституціями, які забезпечують захист прав споживачів            |  |   |

### 1.4. Рекомендована основна навчальна література

1. ДСТУ 3862-99 „Громадське харчування. Терміни та визначення.”
2. ДСТУ 4281: 2004 ”Заклади ресторанного господарства. Класифікація”
3. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері бізнесу / Уклад.: О.І.Черевко, Л.П. Малюк, Г.В. Дейниченко. – Харків: “Фавор ЛТД”, 2003. – 440с.
4. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания. Ростов-на-Дону: „Феникс” , 2003. – 352 с.
5. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Учебник. – М.: Издательский центр «Академия», 2003.– 416с.
6. Барановский В.А. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания/ Серия «Учебники, учебные пособия». – Ростов-на-Дону: „Феникс”, 2004 – 352с.

### 1.5. Анотація програми навчальної дисципліни

#### *Організація послуг харчування*

Головною метою дисципліни є формування у студентів системних знань з

питань організації основних та допоміжних процесів виробництва, його складових, оперативного управління виробництвом, раціональної організації праці, основ організації обслуговування споживачів.

Предметом вивчення дисципліни “Організація послуг харчування” є загальні принципи організації основних та допоміжних підрозділів виробництва, основи організації обслуговування споживачів різних типів підприємств ресторанного господарства.

Дисципліна розрахована на 1 модуль, який складається з двох змістових модулів: ЗМ 1.1. Організація виробництва послуг на підприємствах ресторанного господарства; ЗМ 1.2. Організація праці та обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

### **Аннотация программы учебной дисциплины**

#### *Организация услуг питания*

Главной целью дисциплины является формирование у студентов системных знаний по вопросам организации основных и вспомогательных процессов производства, его составляющих, оперативного управления производством, рациональной организации труда, основ организации обслуживания потребителей.

Предметом изучения дисциплины “Организация услуг питания” являются общие принципы организации основных и вспомогательных подразделов производства, основ организации обслуживания потребителей разных типов предприятий ресторанного хозяйства.

Дисциплина рассчитана на 1 модуль, который состоит из двух смысловых модулей: СМ 1.1. Организация производства услуг на предприятиях ресторанного хозяйства; СМ 1.2. Организация труда и обслуживания потребителей на предприятиях ресторанного хозяйства.



## **Annotation of the program of educational discipline**

### *Organization of services of feed*

Of discipline forming is a primary objective at the students of system knowledge's on the questions of organization of basic and auxiliary processes of production, its constituents, operative operations management, rational organization of labors, bases of organization of maintenance of users.

Of study of discipline of "Basis of organization of restaurant economy" general principles are an article of organization of basic and auxiliary subsections of production, bases of organization of maintenance of users of different types of enterprises of restaurant economy.

Discipline is counted on a 1 module; which consists of two semantic modules: SM 1.1. Organization of production of services on the enterprises of restaurant economy; SM 1.2. Organization of labour and maintenance of users on the enterprises of restaurant economy.

## 2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Робоча програма навчальної дисципліни розроблена відповідно до вимог галузевого стандарту вищої освіти МОН України на базі освітньо-професійної програми підготовки бакалавра, розробленої Науково-методичною комісією з менеджменту МОН України.

Структура робочої програми навчальної дисципліни «Організація послуг харчування» наведена в табл. 2.1.

Таблиця 2.1 - Структура навчальної дисципліни

| Характеристика дисципліни: підготовка бакалаврів  | Напрям, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень                               | Характеристика навчальної дисципліни  |
|---|--|---|
| Кількість кредитів відповідних до ECTS – 3:<br>У тому числі:<br>- змістовних модулів – 2;<br>- самостійна робота;<br>- індивідуальна робота | Освітньо-кваліфікаційного рівня „бакалавр”<br>напряму підготовки 6.020107 - „Туризм” | Нормативна<br>Рік підготовки: 3.<br>Семестр:6.  |
| Кількість годин:<br>Усього: 108;<br>За змістовими модулями:<br>- 1 - 48<br>- 2 - 60   |  | Лекції: кількість годин – 6;<br>Практичні (семінарські): кількість годин – 8;<br>Самостійна робота: кількість годин – 94; |
|   |  | Вид контролю: екзамен.  |

У процесі навчання студенти отримують необхідні знання під час проведення аудиторних занять: лекційних, практичних (семінарських). Найбільш актуальні питання винесені на розгляд і обговорення під час семінарських занять. Також великого значення в процесі вивчення та закріплення знань набуває самостійна робота студентів. Усі види занять розроблені відповідно до положень Болонської декларації.

## **2.1. Кваліфікаційні вимоги до студентів у сфері ресторанних послуг**

Дисципліна «Організація послуг харчування» є базовою для підготовки освітньо-кваліфікаційного рівня „бакалавр” напряму підготовки „Туризм”.

Необхідна навчальна база перед початком вивчення дисципліни: з метою найкращого засвоєння матеріалу студенти до початку вивчення дисципліни повинні опанувати знання і навички основ організації ресторанних послуг.

У результаті вивчення дисципліни студенту необхідно **знати**:

- специфіку діяльності закладів ресторанного господарства;
- сучасну класифікацію закладів ресторанного господарства;
- терміни та визначення галузі;
- раціональне розміщення мережі закладів ресторанного господарства;
- типи загальної та виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства;
- організацію постачання закладів ресторанного господарства;
- організацію роботи допоміжного виробництва закладів ресторанного господарства;
- вимоги до організації робочих місць у закладах ресторанного господарства;
- основи раціональної організації праці в закладах ресторанного господарства;
- основи організації обслуговування в закладах ресторанного господарства;
- основні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу закладів ресторанного господарства;
- управління якістю обслуговування споживачів.

## **2.2. Тематичний план навчальної дисципліни**

При вивченні дисципліни «Організація послуг харчування» студент має ознайомитися з програмою дисципліни, з її структурою, формами та методами

навчання, видами та методами контролю знань.

Тематичний план дисципліни «Організація послуг харчування» складається з двох змістових модулів, кожен з яких об'єднує в собі окремий самостійний блок дисципліни, що логічно пов'язує кілька укрупнених навчальних елементів дисципліни за змістом та взаємозв'язками.

Навчальний процес здійснюється в таких формах: лекційні, практичні, лабораторні заняття, самостійна робота студента. Структура залікового кредиту дисципліни наведена в табл. 2.2.

Таблиця 2.2 - Структура залікового кредиту навчальної дисципліни

| Тема   | Кількість годин |                                 |                     |                   |
|--|-----------------|---------------------------------|---------------------|-------------------|
|  | Лекції          | Практичні (семінарські) заняття | Лабораторні заняття | Самостійна робота |
| <b>Модуль 1. Організація послуг харчування</b>   |                 |                                 |                     |                   |
| <b><i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Організація виробництва послуг на підприємствах ресторанного господарства</i></b>           |                 |                                 |                     |                   |
| Тема 1. Особливості організації роботи та типи закладів ресторанного господарства  | 0,5             |                                 |                     | 15                |
| Тема 2. Організація допоміжного виробництва закладів ресторанного господарства   | 1               | 4                               |                     | 15                |
| Тема 3. Основи організації виробництва закладів ресторанного господарства  | 1               | 4                               |                     | 12                |
| Тема 4. Основи раціональної організації праці в ресторанному господарстві  | 0,5             |                                 |                     | 12                |
| <b>РАЗОМ ГОДИН ЗА ЗМ 1.1.</b>  | 3               | 8                               |                     | 54                |
| <b><i>Змістовий модуль (ЗМ) 2.1. Організація праці та обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства</i></b> |                 |                                 |                     |                   |
| Тема 5. Структура організаційно-обслуговуючої системи закладів ресторанного господарства                                     | 1               |                                 |                     | 20                |
| Тема 6. Матеріально-технічна база процесу обслуговування в ресторанному господарстві   | 2               |                                 |                     | 20                |
| <b>РАЗОМ ГОДИН ЗА ЗМ 2.1.</b>  | 3               | -                               |                     | 40                |
| <b>ВСЬОГО ГОДИН</b>  | 6               | 8                               |                     | 94                |

## **2.3. Зміст навчальної дисципліни за змістовими модулями**

### **МОДУЛЬ 1. ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ**

#### ***ЗМ 1.1. Організація виробництва послуг на підприємствах ресторанного господарства***

#### **ТЕМА 1. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ТА ТИПИ ЗАКЛАДІВ РЕС- ТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

##### ***1.1. Вступ.***

Історія та перспективи розвитку ресторанного господарства. Роль спеціалістів у підвищенні рівня та ефективності організації діяльності закладів ресторанного господарства. Значення дисципліни в процесі підготовки фахівців.

***1.2. Заклади ресторанного господарства як соціально-економічна відкрита система.***

Специфічна особливість ресторанного господарства. Поєднання процесів виробництва, реалізації та споживання в закладах ресторанного господарства. Основні функції ресторанного господарства. Терміни та визначення галузі.

##### ***1.3. Класифікація закладів ресторанного господарства.***

Основні ознаки класифікації закладів ресторанного господарства. Характеристика основних типів та класів закладів ресторанного господарства. Поняття мережі закладів ресторанного господарства та принципи її формування.

***1.4 Загальна, виробничо-торговельна та управлінська структури підприємств ресторанного господарства.***

Поняття загальної та виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства, фактори що впливають на них, їх різновиди, основне та допоміжне виробництво, їх складові.

#### **ТЕМА 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ДОПОМІЖНОГО ВИРОБНИЦТВА ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

##### ***2.1. Організація постачання закладів ресторанного господарства.***

Основні принципи та особливості організації постачання закладів ресторанного господарства. Організація продовольчого та матеріально-технічного постачання закладів ресторанного господарства.

*2.2 .Організація роботи складського, тарного та транспортного господарства закладів ресторанного господарства*

Функції та призначення складського господарства. Операції складського господарства. Види та призначення складів, принципи їх розташування, устаткування та інвентар. Правила прийому та відпуску товарів.

### ТЕМА 3. ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ВИРОБНИЦТВА ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

*3.1. Організація оперативного планування виробництва.*

Організаційні основи оперативного планування виробництва в закладах ресторанного господарства. Виробнича програма закладів ресторанного господарства.

*3.2. Основні вимоги до організації роботи цехів*

Склад та характеристика виробничих цехів закладів ресторанного господарства. Особливості розташування цехів у планах поверхів закладів ресторанного господарства.

*3.3. Організація робочих місць у цехах закладів ресторанного господарства.*

Організація робочих місць у заготівельних та доготівельних цехах. Технологічні операції, що виконуються в цехах, відокремлення робочих місць, їх оснащення.

### ТЕМА 4. ОСНОВИ РАЦІОНАЛЬНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

*4.1 Основні напрямки раціональної організації праці.*

Завдання, значення, напрямки раціональної організації праці. Характеристика основних напрямків раціональної організації праці.

*4.2. Раціоналізація виробничого процесу.*

Умови праці на робочому місці; фактори, що на них впливають; їх оптимальне значення. Раціональні режими праці та відпочинку.

#### *4.3. Основи нормування праці в ресторанному господарстві.*

Сутність, функції та принципи нормування праці в ресторанному господарстві. Методи дослідження трудових процесів. Методика проведення фотографії робочого часу, хронометражу та фотохронометражу.

### ***ЗМ 1.2. Організація праці та обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства***

## **ТЕМА 5. СТРУКТУРА ОРГАНІЗАЦІЙНО-ОБСЛУГОВУЮЧОЇ СИСТЕМИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

*5.1. Характеристика будівель та приміщень закладів ресторанного господарства.*

Основні вимоги до будівель, в яких розміщуються заклади ресторанного господарства, склад торговельних приміщень, сучасні підходи до оформлення інтер'єрів, вимоги до меблів та устаткування залів.

*5.2. Види, методи, форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.*

Поняття видів, методів, форм обслуговування, їх класифікація та характеристика.

*5.3. Матеріально-технічне забезпечення процесу обслуговування.*

Характеристика основних видів посуду, наборів, скла, столової білизни які застосовуються в закладах ресторанного господарства.

*5.4. Підготовка торговельних приміщень до обслуговування.*

Послідовність операцій з підготовки торговельних приміщень до обслуговування. Види сервірування столів. Попереднє сервірування столів до сніданку, обіду, вечері, банкету.

## **2.4. Плани лекцій**

### **МОДУЛЬ 1. ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ**

#### ***ЗМ 1.1. Організація виробництва послуг на підприємствах ресторанного господарства***

##### ***Лекція 1. ТЕМА 1. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ТА ТИПИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА***

*1.1. Вступ.*

*1.2. Заклади ресторанного господарства як соціально-економічна відкрита система.*

*1.3. Класифікація закладів ресторанного господарства.*

*1.4. Загальна, виробничо-торговельна та управлінська структури підприємств ресторанного господарства.*

Література: основна [2,4,5,6]; додаткова [7,8,9,10,11].

##### **ТЕМА 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ДОПОМІЖНОГО ВИРОБНИЦТВА ЗА- КЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

*2.1. Організація постачання закладів ресторанного господарства.*

*2.2. Організація роботи складського, тарного та транспортного господарства закладів ресторанного господарства.*

Література: основна [4,5,6]; додаткова [7,8,9,10,11].

##### ***Лекція 2 . ТЕМА 3. ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ВИРОБНИЦТВА ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА***

*3.1. Організація оперативного планування виробництва.*

*3.2. Основні вимоги до організації роботи цехів.*

*3.3. Організація робочих місць у цехах закладів ресторанного господарства.*

Література: основна [4,5,6]; додаткова [7,8,9,10,11].



## ТЕМА 4. ОСНОВИ РАЦІОНАЛЬНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

*4.1. Основні напрямки раціональної організації праці.*

*4.2. Раціоналізація виробничого процесу.*

*4.3. Основи нормування праці в ресторанному господарстві.*

Література: основна [4,5,6]; додаткова [7,8,9,10,11,14,15,18].

### ***ЗМ 1.2. Організація праці та обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства***

## ***Лекція 3. ТЕМА 5. СТРУКТУРА ОРГАНІЗАЦІЙНО-ОБСЛУГОВУЮЧОЇ СИСТЕМИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.***

*5.1. Характеристика будівель та приміщень закладів ресторанного господарства.*

*5.2. Види, методи, форми обслуговування споживачів у закладах*

Література: основна [4,5,6]; додаткова [8,10,11,12,13,16,19].

## **ТЕМА 6. МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНА БАЗА ПРОЦЕСУ ОБСЛУ- ГОВУВАННЯ В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ.**

*6.1. Матеріально-технічне забезпечення процесу обслуговування.*

*6.2. Підготовка торговельних приміщень до обслуговування.*

Література: основна [4,5,6]; додаткова [8,10,11,12,13,16,19].

### **2.5. Плани семінарських, практичних занять**

*Семінарське заняття* — форма навчального заняття, спрямована на закріплення студентом теоретичних знань, отриманих як на лекційних заняттях, так і в процесі самостійного вивчення матеріалу, а також під час виконання індивідуальної роботи.

У процесі проведення семінарського заняття організується дискусія

навколо попередньо визначених тем, до яких студенти готують тези виступів, а також проблемні питання, відповідь на які має бути знайдена в ході обговорення.

*Практичне заняття* - форма навчального заняття, спрямована на формування вмінь та навичок виконання певних видів роботи з ресторанної діяльності, обґрунтування пропозицій та висновків щодо напрямів покращення ресторанної діяльності в Україні та за кордоном.

У процесі проведення практичного заняття студенти самостійно або у малих групах (при попередньому пояснені викладача) вирішують запропоновані завдання різного рівня складності, виробничі ситуації чи ділові ігри. Наприкінці заняття з метою виявлення ступеня засвоєння матеріалу викладачем проводиться перевірка роботи, яку виконували студенти, та підведення підсумків з виставленням відповідної оцінки в залежності від результатів виконаної роботи. План проведення практичних та семінарських занять наведено у табл. 2.3.

**Таблиця 2.3 - План проведення практичних та семінарських занять**

| Назва теми   | Перелік практичної роботи<br>(опрацьованих питань)                         | Кількість<br>годин | Література                                   |
|--|--|--------------------|--|
| <b>Модуль 1. Організація послуг харчування</b><br><b>ЗМ 1.1. Організація виробництва послуг на підприємствах<br/>ресторанного господарства</b> |  |                    |  |
| Тема 2. Організації роботи допоміжного виробництва закладів ресторанного господарства  | 2.1. Організація постачання закладів ресторанного господарства.            | 4                  | Основна [2,4,5,6 ];<br>додаткова [7,8,9,10]. |
| Тема 3. Основи організації виробництва закладів ресторанного господарства  | 3.1. Оперативне планування виробництва закладів ресторанного господарства. | 4                  | Основна [4,5,6 ];<br>додаткова [7,8,9,10].   |
| Усього годин   |  | 8                  |  |
| Разом годин  |  | 8                  |  |

## 2.6. Індивідуальне завдання

Індивідуальне завдання передбачає: систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань із дисципліни та застосування їх при вирішенні конкретних виробничих ситуацій; розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами та документацією, що регулює діяльність підприємств ресторанного господарства.

Індивідуальне завдання полягає в написанні рефератів і видається на початку семестру та тим студентам, що мають заборгованість з лабораторних та практичних занять. Студент має надати індивідуальне завдання для перевірки наприкінці семестру, але не пізніше терміну проведення підсумкового модульного контролю. Оцінка за виконання індивідуального завдання враховується при виставленні загальної оцінки з дисципліни.

Індивідуальна робота складається з трьох частин: теоретичної, практичної та аналітичної.

Тематика теоретичної частини має носити проблемний характер. Тему та зміст роботи студент отримує у викладача.

У процесі виконання індивідуальної роботи студент має працювати з літературними джерелами з посиланнями на використання певної інформації з них у тексті роботи. При цьому робота має носити творчий характер і бути спрямованою на вирішення певної проблеми чи на висловлення особистого погляду автора роботи на питання, яке розглядується в роботі.

Зміст індивідуальної роботи наступний:

- 1) титульний аркуш;
- 2) вступ;
- 3) основна частина;
- 4) висновки;
- 5) список використаних джерел;
- 6) додатки.

**Вступ** має розкривати актуальність теми, її проблематику, мету написан-

ня роботи.

**Основна частина роботи** (може включати декілька підрозділів) має включати характеристики сучасного стану проблеми, опис нормативно-правової бази, погляд різних авторів на цю проблему, позитивні та негативні недоліки проблеми.

**Заключення** має у своєму складі обґрунтовані висновки студента щодо досягнення мети роботи.

Список використаної літератури необхідно скласти у певному порядку: спочатку наводяться законодавчі та нормативні акти, статистичні довідники, потім загальна та спеціальна література за алфавітом.

## **2.7. Самостійна робота студентів**

Для опанування матеріалу дисципліни «Технологія ресторанних послуг» окрім лекційних, практичних, семінарських, лабораторних занять, тобто аудиторної роботи, значну увагу необхідно надавати самостійній роботі.

Основні види самостійної роботи студента:

1. Вивчення додаткової літератури.
2. Робота із законодавчими, нормативними та інструктивними матеріалами.
3. Підготовка до практичних (семінарських) занять.
4. Підготовка до проміжного та підсумкового контролю.

### ***ЗМ 1.1. Організація виробництва послуг на підприємствах ресторанного господарства***

#### **ТЕМА 1. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ТА ТИПИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

1.1. Основні напрямки, тенденції та перспективи розвитку ресторанного господарства.

1.2. Основні терміни та визначення щодо класифікації закладів ресторанного господарства.

1.3. Перспективи розвитку та змін функцій закладів ресторанного господарства.

Література: [1,2,3,4,5,6,7, 14].

## ТЕМА 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ДОПОМІЖНОГО ВИРОБНИЦТВА ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

2.1. Організація тарного господарства закладів ресторанного господарства.

2.2. Організація транспортно-експедиційних операцій та транспортного господарства.

2.3. Організація вагового та контрольного-касового господарства.

Література: [4,5,6,7,8,9,10,14,15].

## ТЕМА 3. ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ВИРОБНИЦТВА ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

3.1. Класифікація та характеристика виробничих процесів.

3.2. Складові виробничого процесу.

Література: [4,5,6,7,8,9,10,14,15].

## ТЕМА 4. ОСНОВИ РАЦІОНАЛЬНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

4.1. Напрямки покращення умов праці в закладах ресторанного господарства.

4.2. Покращення організації, підбору, підготовки, підвищення кваліфікації кадрів.

4.3. Організація служби раціональної організації праці на підприємствах.

Література: [4,5,6,7,10,11,14].

***ЗМ 1.2. Організація праці та обслуговування споживачів у закладах  
ресторанного господарства***

**ТЕМА 5. СТРУКТУРА ОРГАНІЗАЦІЙНО-ОБСЛУГОВУЮЧОЇ  
СИСТЕМИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

5.1. Характеристика способів розрахунку за отримані послуги.

5.2. Вимоги до температурного режиму, вентиляції, санітарного стану в приміщеннях для споживачів.

5.3. Сучасні напрямки в оформленні інтер'єрів торговельних приміщень закладів ресторанного господарства.

5.4. Меблі в інтер'єрі, вимоги до них.

Література: [5,6,8,10,11,12].

**ТЕМА 6. МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНА БАЗА ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ  
У РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

6.1. Основні види столової білизни закладів ресторанного господарства та її типорозміри.

6.2. Основні види порцелянового посуду закладів ресторанного господарства та її типорозміри і призначення.

6.3. Основні види столових приборів закладів ресторанного господарства та їх призначення.

6.4. Основні види столового скла закладів ресторанного господарства та її призначення..

6.5. Види обслуговування, що використовуються у закладах ресторанного господарства.

6.6. Форми, методи обслуговування офіціантами у закладах ресторанного господарства та їх характеристика.

6.7. Форми, методи самообслуговування в закладах ресторанного господарства та їх характеристика.

Література: [5,6,8,10,13,16,19].

## **2.8. Контрольні запитання для самодіагностики**

### **МОДУЛЬ 1. ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ**

#### ***ЗМ 1.1. Організація виробництва послуг на підприємствах ресторанного господарства***

#### **ТЕМА 1. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ТА ТИПИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

1.1. Розкрийте визначення «ресторанне господарство» згідно з ДСТУ 4281:2004.

1.2. Розкрийте визначення «заклад ресторанного господарства» згідно з ДСТУ 4281:2004.

1.3. Розкрийте визначення «тип закладу ресторанного господарства» згідно з ДСТУ 4281:2004.

1.4. Розкрийте визначення «клас закладу ресторанного господарства» згідно з ДСТУ 4281:2004.

1.5. Назвіть основні типи закладів ресторанного господарства згідно з ДСТУ 4281:2004.

1.6. Назвіть комплекс вимог, на яких базується класифікація закладів ресторанного господарства.

1.7. Назвіть основні групи закладів ресторанного господарства, на які вони поділяються згідно з ДСТУ 4182:2004.

1.8. Назвіть можливі напрямки зміни функцій закладів ресторанного господарства.

1.9. Приведіть приклад сучасних закладів ресторанного господарства, які виконують тільки дві функції, притаманні підприємствам ресторанного господарства.

Література: [1,2,3,4,5,6,7, 14].

## ТЕМА 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ДОПОМІЖНОГО ВИРОБНИЦТВА ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

- 2.1. За якими ознаками класифікується тара, що використовується у закладах ресторанного господарства?
- 2.2. Назвіть основні вимоги до тари та упакування.
- 2.3. Наведіть приклад уніфікованої тари, що застосовується закладами ресторанного господарства.
- 2.4. Що таке „тарообіг”?
- 2.5. За якими правилами приймається тара у закладах ресторанного господарства?
- 2.6. Назвіть основні види інструменту, який використовується для відкриття тари?
- 2.7. Назвіть основні напрямки скорочення збитків по тарі.
- 2.8. Яким вимогам повинен відповідати транспорт, що використовується закладами ресторанного господарства?
- 2.9. Як організовується облік роботи транспорту у закладах ресторанного господарства?
- 2.10. Назвіть основні напрямки удосконалення організації роботи транспорту закладів ресторанного господарства.
- 2.11. Назвіть основні напрямки удосконалення організації роботи з експлуатації вимірювальної та контрольної техніки закладів ресторанного господарства.

Література: [4,5,6,7,8,9,10,14,15].

## ТЕМА 3. ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ВИРОБНИЦТВА ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

- 3.1. З яких ресурсів складається виробничий процес?
- 3.2. Назвіть основний елемент виробничого процесу.
- 3.3. Що складає основу виробничого процесу?
- 3.4. Для чого передбачені основні виробничі процеси?



- 3.5. Як поділяються виробничі процеси залежно від стадії виробничого циклу?
- 3.6. Як розрізняються виробничі процеси за рівнем використання засобів праці?
- 3.7. Як поділяються виробничі процеси за перебігом у часі?
- 3.8. Як поділяються виробничі процеси за складністю та організаційною послідовністю?
- 3.9. Яка складова виробничого процесу є його основною структурною одиницею?
- 3.10. Який виробничий процес називається горизонтальним?
- 3.11. Як виробничі процеси поділяються за ієрархією?
- Література: [4,5,6,7,8,9,10,14,15].

#### ТЕМА 4. ОСНОВИ РАЦІОНАЛЬНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ У РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

- 4.1. Назвіть основні фактори виробничого середовища, що впливають на умови праці в закладах ресторанного господарства.
- 4.2. Назвіть кольори, які зменшують негативний вплив параметрів виробничого середовища на працівників.
- 4.3. Які заходи наукової організації праці дозволяють ілюзорно зменшити температуру навколишнього виробничого середовища?
- 4.4. Назвіть основні напрямки покращення виробничого середовища в закладах ресторанного господарства.
- 4.5. Як організовується підготовка кадрів для закладів ресторанного господарства?
- 4.6. З чим пов'язані високі вимоги до професійної підготовки робітників галузі?
- 4.7. Як організовується робота з впровадженням наукової організації праці в системі ресторанного господарства?
- Література: [4,5,6,7,10,11,14].

***ЗМ 1.2. Організація праці та обслуговування споживачів у закладах  
ресторанного господарства***

**ТЕМА 5. СТРУКТУРА ОРГАНІЗАЦІЙНО-ОБСЛУГОВУЮЧОЇ  
СИСТЕМИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

5.1. Назвіть способи розрахунку за отримані послуги, що використовуються в закладах ресторанного господарства за різними методами обслуговування споживачів.

5.2. Назвіть основні вимоги до температурного режиму приміщень для споживачів закладів ресторанного господарства.

5.3. Яка кратність повітряного обміну рекомендована для виробничих та торговельних приміщень закладів ресторанного господарства?

5.4. Що таке інтер'єр приміщень?

5.5. Що таке екстер'єр будівель?

5.6. Які напрямки оформлення інтер'єрів використовуються сьогодні для торговельних приміщень закладів ресторанного господарства?

5.7. Назвіть основні вимоги, яким повинні відповідати меблі, що використовуються в закладах ресторанного господарства.

Література: [5,6,8,10,11,12].

**ТЕМА 6. МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНА БАЗА ПРОЦЕСУ  
ОБСЛУГОВУВАННЯ У РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

6.1. Назвіть основні види столової білизни, що використовується у закладах ресторанного господарства.

6.2. Назвіть основні вимоги до матеріалу, з якого може бути виготовлена столова білизна для закладів ресторанного господарства.

6.3. Як визначається розмір скатертин для закладів ресторанного господарства?

6.4. Назвіть основні види порцелянового посуду для споживання страв та напоїв.

6.5. Назвіть основні види порцелянового посуду для подавання страв та напоїв.

6.6. Назвіть основні види столових наборів для споживання страв.

6.7. Назвіть столові прибори для подавання страв.

6.8. Назвіть столове скло для подавання столового білого вина.

6.9. В якому скляному посуді подають прохолод і напої?

6.10. В якому скляному посуді подають марочний коньяк?

6.11. Назвіть, за якими ознаками класифікуються форми, методи самообслуговування.

6.12. Назвіть, за якими ознаками класифікуються форми, методи обслуговування офіціантами.

6.13. Де і коли застосовуються змішані методи обслуговування споживачів закладів ресторанного господарства?

Література: [5,6,8,10,13,16,19].

## **2.9. Індивідуально-консультативна робота**

Індивідуально-консультативна робота здійснюється за графіком індивідуально-консультативної роботи у формі індивідуальних занять, консультацій, перевірки виконання індивідуальних завдань, перевірки та захисту завдань, що винесені на поточний контроль тощо.

Індивідуально-консультативна робота з теоретичної частини дисципліни проводиться у вигляді:

1) індивідуальних консультацій (запитання - відповідь стосовно проблемних питань теоретичного матеріалу дисципліни);

2) групових консультацій (розгляд типових прикладів, практики впровадження та використання нових методів та методик у виробничу практику).

Індивідуально-консультативна робота з практичної частини дисципліни проводиться у вигляді:

1) індивідуальних консультацій (розгляд практичних завдань, стосовно

яких виникли запитання);

2) групових консультацій (розгляд практичних ситуацій, які потребують колективного обговорення).

Індивідуально-консультативна робота для комплексної оцінки засвоєння програмного матеріалу проводиться у вигляді:

1) підготовки рефератів для виступу на науковій конференції.

## 2.10. Методики активізації процесу навчання

При викладанні дисципліни „Організація послуг харчування„ навчального процесу передбачене застосування сучасних навчальних технологій, таких як: проблемні лекції та лабораторні заняття у вигляді ділової гри.

Розподіл форм та методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни наведений у табл. 2.4.

Таблиця 2.4 - Розподіл форм та методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни

| Тема   | Практичне застосування навчальних технологій   |
|--|--|
| Тема 6. Матеріально-технічна база процесу обслуговування в ресторанному господарстві | <i>Проблемна лекція</i> з питання: „Нові форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства різних країн світу”.<br><i>Ділова гра</i> на тему: „Підготовка торговельних приміщень закладів ресторанного господарства різних типів до обслуговування” |

**Проблемні лекції** спрямовані на розвиток логічного мислення студентів. Коло питань теми лекції обмежується двома-трьома ключовими моментами: увага студентів концентрується на матеріалі, що не знайшов відображення в підручниках; використовується досвід закордонних навчальних закладів з роздаванням студентам під час лекцій друкованого матеріалу та виділенням головних висновків з питань, що розглядаються. При викладанні лекційного матеріалу студентам пропонуються питання для самостійного розміркову-

вання. При цьому лектор задає запитання, які спонукають студента шукати розв'язання проблемної ситуації. Така система примушує студентів зосередитись і почати активно мислити в пошуках правильної відповіді.

На початку проведення проблемної лекції необхідно чітко сформулювати проблему, яку необхідно вирішити студентам. При викладанні лекційного матеріалу слід уникати прямої відповіді на поставлені запитання, а висвітлювати лекційний матеріал таким чином, щоб отриману інформацію студент міг використовувати при розв'язанні проблеми.

## 2.11. Система поточного та підсумкового контролю знань студентів

### Засоби і форми поточного контролю

| Види контролю та їх стислий текст   | Обсяг у годинах                                   |
|---|---|
| 1. Контрольна робота:<br>30 варіантів: відповідь на два питання та розв'язання комплексної задачі за варіантами | Передбачено в загальному обсязі практичної роботи |

### Засоби і форми підсумкового контролю:

| Види контролю та їх стислий текст                              |
|--|
| Складання екзамену<br>Питання по модулях та практичне завдання |

Згідно з «Положенням про впровадження кредитно-модульної системи організації навчального процесу» використовується 100-бальна шкала оцінювання.

Принцип формування оцінки за модуль у складі залікового кредиту за 100-бальною шкалою наведено в таблиці, якій студент може набрати максимальну кількість балів за різними видами навчання.

*Поточне тестування* оцінює рівень засвоєння матеріалу двох змістових модулів, які входять до складу відповідного модуля. Максимальна кількість балів за кожний змістовий модуль складає 20.

| Поточне тестування     |                        | Практичні за-<br>няття | Відвідування<br>лекцій | Самостійна<br>робота | Сума балів за<br>модуль |
|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------------|-------------------------|
| Змістовний<br>модуль 1 | Змістовний<br>модуль 2 |                        |                        |                      |                         |
| до 20                  | до 20                  | до 30                  | до 4                   | до 26                | до 100                  |

*Практичні та семінарські заняття* також оцінюються за трьома рівнями за відповідне відпрацювання завдань на кожному практичному та семінарському заняттях (яких за навчальним планом - 8):

5 - «відмінно» – 2 бали;

4 - «добре» – 1,5 бали;

3 - «задовільно» – 1 бал

За нестандартні рішення та творчий підхід при виконанні практичних завдань викладач може додати до 2 балів. Максимальна сума, яку може набрати студент – 30 балів.

За складову «*Відвідування лекцій*» бали не нараховуються взагалі, якщо студент не відвідував більш 3 лекційних занять (із загальної кількості – 7) у модулі з неповажних причин. За відвідування кожної лекції понад 3 (7 лекцій) нараховується по 1 балу. Максимальна сума становить 4 бали.

У складовій «*Самостійна робота*» оцінюється рівень засвоєння студентом розділів і питань навчальної дисципліни, які визначені для самостійного вивчення. Оцінювання проводиться шляхом тестування та опитування студентів. Максимальна кількість балів складає 26.

До перелічених складових модульної оцінки можуть нараховуватися *додаткові бали* за участь студента в науковій роботі, підготовці публікацій, робіт на конкурси, участь в олімпіадах тощо.

Кількість додаткових балів визначається на розсуд викладача, але в сумі не більше 100 балів разом з переліченими складовими модульної оцінки. Обґрунтованість нарахування студенту додаткових балів розглядається на засіданні кафедри і оформляється відповідним протоколом.

Отримана таким чином сума балів доводиться до відома студентів перед проведенням модульного контролю. Студентам, які набрали від 60 до 100 балів і згодні з цією сумою, відповідна оцінка модуля проставляється в заліково-екзаменаційній відомості.

У разі незгоди студента з отриманою сумою балів або, якщо вона складає менше 60 балів, її можна покращити за рахунок участі студента в процедурі *модульного (поточного) контролю*.

Кількість балів, яка може бути отримана за результатом модульного (поточного) контролю, дає студенту можливість для підвищення оцінки поточного контролю на один ступінь за державною шкалою:

- 1 з «4» (75-89 балів) на «5» (90-100 балів);
- 2 з «3» (60-74 бали) на «4» (75-89 балів);
- 3 з «2» (35-59 балів) на «3» (60-74 бали).

Таким чином, максимальна кількість балів модульного контролю коливається в межах від 10 до 25 балів залежно від конкретного випадку.

#### *Проведення підсумкового письмового екзамену*

Екзамен проводиться в письмовій формі за екзаменаційними білетами. Екзаменаційний білет складається з теоретичного й практичного завдань.

Відповіді студентів оцінюються за 100-бальною системою відповідно до кваліфікаційних вимог.

*Оцінка «відмінно» (90-100 балів)* ставиться, коли студент дає абсолютно правильні відповіді на теоретичні питання з викладенням оригінальних висновків, отриманих на основі програмного, додаткового матеріалу, законодавчих актів та нормативних документів. При виконанні практичного завдання студент застосовує системні знання навчального матеріалу, передбачені навчальною програмою.

*Оцінка «дуже добре» (82-89 балів).* Теоретичні питання розкрито повністю, на основі програмного та додаткового матеріалу. При виконанні практичного завдання студент застосовує узагальнені знання навчального матеріалу, передбачені навчальною програмою.

Харківська національна академія міського господарства

(назва вищого навчального закладу)

Напрямок підготовки „Туризм”

Семестр 4

Навчальний предмет Організація послуг харчування

**ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1**

1. Класифікація закладів ресторанного господарства згідно ДСТУ 4182:2004.

2. Специфіка діяльності закладів ресторанного господарства.

3. Скласти графік виходу на роботу працівників гарячого цеху ресторану, якщо зал працює з 11.00 до 24.00. В цеху працюють: кухар VI розряду – 1, кухар V розряду – 2, кухар III розряду – 2.

Затверджений на засіданні кафедри Туризму і готельного господарства

Протокол № \_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200 р.

*Оцінка «добре» (75-81 балів).* Теоретичні питання розкрито повністю, програмний матеріал викладено у відповідності до вимог. Практичне завдання виконується взагалі правильно, але мають місце окремі неточності.

*Оцінка «задовільно» (69-74 балів).* Теоретичні запитання розкриті повністю, проте при викладанні програмного матеріалу допущені незначні помилки. При виконанні практичних завдань без достатнього розуміння студент застосовує навчальний матеріал, припускається помилок.

*Оцінка «задовільно (достатньо)» (60-68 балів).* Теоретичні питання розкриті не повністю, з суттєвими помилками. При виконанні практичного завдання студент припускається значної кількості помилок, зустрічається зі значними труднощами при аналізі й порівнянні економічних явищ та процесів.



Оцінка «незадовільно» (35-59 балів). Теоретичні питання не розкриті. Студент не може виконати практичні завдання, виявляє здатність до викладення думки на елементарному рівні.

Оцінка «незадовільно» (менше 35 балів). Теоретичні питання не розкриті. Студент не може виконати практичні завдання.

При заповненні заліково-екзаменаційної відомості та залікової книжки (індивідуального навчального плану) студента, оцінка, виставлена за 100-бальною шкалою, повинна бути приведена до державної шкали (5, 4, 3) та шкали ECTS (A, B, C, D, E) (табл. 2.5).

Таблиця 2.5 – Шкала оцінювання знань студентів

| Визначення назви за державною шкалою (оцінка) | Визначення назви за шкалою ECTS  | За 100-бальною шкалою | ECTS оцінка |
|---|--|-----------------------|-------------|
| ВІДМІННО – „5”                                | <b>Відмінно</b> – відмінне виконання з незначною кількістю помилок   | 90-100                | A           |
| ДОБРЕ – „4”                                   | <b>Дуже добре</b> – вище середнього рівня з кількома помилками   | 82-89                 | B           |
|   | <b>Добре</b> – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок                                       | 75-81                 | C           |
| ЗАДОВІЛЬНО – „3”                              | <b>Задовільно</b> - непогано, але зі значною кількістю недоліків   | 69-74                 | D           |
|   | <b>Достатньо</b> – виконання задовольняє мінімальні критерії   | 60-68                 | E           |
| НЕЗАДОВІЛЬНО – „2”                            | <b>Незадовільно</b> – потрібно попрацювати перед тим, як отримати залік або екзамен (без повторного вивчення модуля) | 35-59                 | FX          |
|   | <b>Незадовільно</b> - необхідна серйозна подальша робота (повторне вивчення модуля)                                  | <35                   | F           |

## **2.12. Список літератури**

### **2.12.1. Нормативно-правові акти**

1. ДСТУ 3862-99 „Громадське харчування. Терміни та визначення.”
2. ДСТУ 4281: 2004 ”Заклади ресторанного господарства. Класифікація”
3. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері бізнесу / Уклад.: О.І.Черевко, Л.П. Малюк, Г.В. Дейниченко. – Харків: “Фавор ЛТД”, 2003. – 440с.

### **2.12.2. Підручники та навчальні посібники**

4. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания. Ростов-на-Дону, «Феникс» , 2003. – 352 с.
5. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Учебник. – М.: Издательский центр «Академия», 2004.– 416 с.
6. Барановский В.А. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания/ Серия «Учебники, учебные пособия». – Ростов- на-Дону: «Феникс», 2004 – 352с.

### **2.12.3. Додаткова література**

7. Организация работы предприятий общественного питания / Н. Н. Шаповалов, В. М. Пивоваров, Г. А. Крымская. – М.: Экономика, 1990. – 272 с.
8. Пятницкая Н. А. Организация производства и обслуживания в общественном питании/ Практикум. – К.: Вища школа, 1990. – 271 с.
9. П’ятницька Г.Т., П’ятницька Н.О. “Менеджмент громадського харчування”. Підручник.- К., 2001. – 654 с.
10. Пятницкая Н.А. Организация производства и обслуживания в общественном питании/ Практикум. – К.: Вища школа, 1990. – 271 с.
11. Организация производства и обслуживания в общественном питании / М. И. Беляев, И. Г. Бережной и др.; под ред. М. И. Беляева. – М.: Экономика,

1986. – 302 с.

12. Х. Ридель. Бары и рестораны. Техника обслуживания. – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2002. – 352 с.

13. Захарченко М.Н., Кучер Л.С., Обслуживание на предприятиях общественного питания – М.: Экономика, 1986 – 272 с.

14. Аграновский А. Д. и др. «Организация производства в общественном питании». Уч. пособие для техникумов. – М., 1990. – 254 с.

15. Фатхутдинов Р.А. «Организация производства».– М: ИНФРА , 2002 – 350 с.

16. Зигель Л., Зигель С. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих. – М.: Центр полиграфии, 2003. – 378с.

17. Н.А. Петрищев. Карты организации труда на предприятиях общественного питания. – К.: Техника, 1986. – 89с.

18. Курочкин А.С. Организация производства: Учеб. пособие. – К.: МАУП, 2001. – 216 с.

19. Кучер Л.С. Ресторанный бизнес в России. – М.: Юрисконсульт, 2002. – 465 с.

#### **2.12.4. Ресурси мережі Internet**

1. [http:// www. bri. ru](http://www.bri.ru)
2. [http:// www. chicken. kiev. ua;](http://www.chicken.kiev.ua)
3. [http:// www. restaurator. ru](http://www.restaurator.ru)
4. [http:// www. ukrbiz. net;](http://www.ukrbiz.net)
5. [http:// www. figaro. ru;](http://www.figaro.ru)

# НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Програма і робоча програма навчальної дисципліни

## **«Організація послуг харчування»**

(для студентів 3 курсу заочної форми навчання напряму  
підготовки 6.020107 «Туризм»)

Укладачі: **УСІНА Алла Іванівна**

**БАЛАНДІНА Ірина Сергіївна**

В авторській редакції

Комп'ютерна верстка: *І. О. Храпко*

План 2011, поз. 431 Р

---

Підп. до друку 17.03.2011 р.

Друк на ризографі

Тираж 10 пр.

Формат 60x84/16

Ум. друк. арк. 1,5

Зам. № 7152

Видавець і виготовлювач:

Харківська національна академія міського господарства,  
вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: [rectorat@ksame.kharkov.ua](mailto:rectorat@ksame.kharkov.ua)

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи: ДК №4064 від 12.05.2011 р.